



Trabalho 1666

QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM SERVIÇO DE EMERGÊNCIA: IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE INDICADORES

Renata Lopes Sampaio¹, Roberta Meneses Oliveira², Ilse Maria Tigre de Arruda Leitão³, Albertina Antonielly Sydney de Sousa, Marina Castro Sobral, Perla Guimarães Feitosa⁶

Introdução: Os serviços de urgência/emergência caracterizam-se como um serviço de alta complexidade, onde os usuários procuram solução para as suas necessidades de saúde, sejam elas emergenciais ou não. A qualidade dos cuidados prestados nesse cenário deve ser discutida constantemente, haja vista os inúmeros problemas divulgados sobre a má-qualidade da assistência oferecida, à insatisfação dos clientes com o cuidado recebido e às repercussões para a saúde destes¹. Pensar em qualidade nos remete também a pensar numa assistência segura, livre de riscos aos usuários e profissionais, fazendo importante a utilização de boas práticas para melhorar os resultados alcançados, entre essas práticas temos o gerenciamento e prevenção de riscos². A qualidade dos serviços e a segurança do paciente podem ser influenciadas pelos componentes de Estrutura, Processo e Resultado propostos por Donabedian³. Desse modo percebe-se a preocupação dos enfermeiros na busca pela construção e validação de indicadores de qualidade que possibilitem uma mensuração da qualidade da assistência oferecida para a efetivação de um cuidado cada vez mais seguro e com o mínimo de danos⁵. Observa-se que a implementação do sistema de qualidade se apresenta como um grande desafio a ser enfrentado pelos gestores e profissionais que buscam adequar seus processos de trabalho a excelência no atendimento². **Objetivo:** identificar e analisar os principais indicadores de qualidade da assistência de enfermagem na perspectiva de enfermeiros assistenciais de serviço de emergência de hospital público em Fortaleza-Ceará. **Descrição Metodológica:** Recorte de pesquisa de abordagem quanti-qualitativa, descritiva e transversal, desenvolvido em maio de 2013, no serviço de emergência e unidades de apoio diagnóstico e terapêutico (Setor de Endoscopia e Centro Cirúrgico de Emergência) de um hospital público de referência de Fortaleza-CE. Participaram da pesquisa 27 enfermeiros, que atenderam aos critérios de inclusão: ocupar cargo de enfermeiro assistencial e trabalhar na instituição há, pelo menos, seis meses. O instrumento de coleta de dados foi um questionário, dividido em três partes, a primeira contemplando dados sociodemográficos; a segunda, abordada neste trabalho, constitui-se de uma questão de múltipla escolha que traz uma lista com 39 indicadores de qualidade distribuídos entre os aspectos de estrutura, processo e resultado, onde cada enfermeiro deveria assinalar os 5 mais relevantes para uma prática assistencial de qualidade; e a terceira formada por Escala *Likert*, graduada em cinco níveis, com 32 proposições elaboradas com ênfase na qualidade assistencial e na avaliação de serviços de saúde, baseadas no modelo Donabediano, no Manual da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e em instrumento validado por especialista na área. Os dados coletados foram reunidos em planilhas do programa Excel® e analisadas as frequências relativas e

1. Acadêmica de Enfermagem da UECE. Bolsista do Programa Voluntário de Iniciação Científica da Universidade Estadual do Ceará – PROVIC/UECE. E-mail: renatalopes_sampaio@hotmail.com
2. Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE, E-mail: menesesroberta@yahoo.com.br
3. Enfermeira. Mestre em Saúde Pública. Professora efetiva do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE, E-mail: ilsetigre@hotmail.com
4. Enfermeira. Mestre em Ciências Fisiológicas. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE, E-mail: albertina_sousa@hotmail.com
5. Acadêmica de Enfermagem da UECE. Bolsista PET/MEC/SESU, E-mail: marina_sobral@msn.com
6. Acadêmica de Enfermagem da UECE. Bolsista do Programa de Educação Tutorial (PET/ENFERMAGEM/UECE). E-mail: perla.feitosa@hotmail.com



Trabalho 1666

absolutas com base na estatística descritiva e em escore de favorabilidade para cada dimensão (estrutura-processo-resultado). A pesquisa recebeu aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Ceará (nº. 181.754) e anuência da Gerência de Enfermagem da instituição. **Resultados:** participaram do estudo enfermeiros predominantemente do sexo feminino (92,6%); com média de idade de 30 anos ($\pm 7,9$); com tempo de formação recente na área (5 anos) (77,8%); com tempo de atuação na instituição também recente (1 a 5 anos) (51,8%); pós-graduados em diversas áreas de atuação (59,3%) e em regime de trabalho de 12 horas diurnas (70,4%). Na questão dos indicadores, destacaram-se seis indicadores, considerados mais relevantes para uma prática de enfermagem com qualidade. Estes, em ordem de importância, foram: 1º. Checagem dos procedimentos nas prescrições, 16 (59,26%). A escolha deste indicador pela maioria dos participantes denota a preocupação dos profissionais em seguir o que é preconizado pelo código de ética da enfermagem, onde os registros são primordiais para segurança do paciente e para respaldo dos próprios profissionais. O 2º. Utilização da SAE 14 (51,85%), escolhido por mais da metade dos sujeitos, corrobora com o panorama recente de ampla divulgação do processo de trabalho da enfermagem com aplicação da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), mas ainda há muito a evoluir nesse processo para que se chegue ao patamar desejado, que é a utilização desse instrumento não apenas em unidades específicas, mas em toda a instituição onde haja assistência de enfermagem. O 3º indicador mais votado foi: Índice de treinamentos dos profissionais de enfermagem, 13 (48,15%), caracterizando uma necessidade constante para os profissionais do serviço avaliado, o que pode ser justificado pela complexidade do serviço de emergência, onde a tecnologia é essencial, mas sofre atualizações à todo momento. Isso colabora para a importância da atualização profissional constante, com treinamentos oferecidos pelo setor de educação continuada das instituições. O 4º indicador mais votado foi: Identificação do leito do paciente, 12 (44,44%); e compartilhando o 5º lugar temos: Identificação de equipamentos, frascos, velocidade de infusão venosa, 11 (40,74) e Coeficiente de pacientes por enfermeiro, 11 (40,74). Os três últimos indicadores demonstram preocupação com a segurança do paciente e qualidade da assistência, de acordo com os 10 passos da segurança do paciente divulgados pela Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente (REBRAENSP), em que a identificação correta do paciente é o primeiro passo, incluindo identificação de medicações, equipamentos, frascos de exames, entre outros. Erros de identificação podem acarretar consequências graves para a segurança do paciente. Falhas na identificação do paciente podem resultar, por exemplo, em erros de medicação e erros durante a transfusão de hemocomponentes. E o fato do indicador relacionado ao coeficiente de pacientes por enfermeiro ter se apresentado como um dos mais votados, também indica uma preocupação com a segurança, já que o dimensionamento inadequado contribui para a sobrecarga dos profissionais, com maiores riscos de ocorrência de não conformidades. **Conclusões:** Pode-se concluir que existe um movimento em direção à Qualidade do cuidado e à Cultura de Segurança a partir da validação e aplicação de indicadores, importantes para a mensuração da qualidade nos serviços de saúde. Faz-se necessária a divulgação dessa cultura de segurança entre os profissionais e gestores. Estes últimos desempenham papel fundamental à medida que devem proporcionar estrutura física, material e de recursos humanos para o desenvolvimento de uma assistência com qualidade. **Contribuições para a enfermagem:** O estudo possibilita o fomento das discussões acerca da qualidade da assistência e segurança do paciente no cenário das emergências hospitalares contribuindo para que os profissionais de enfermagem e gestores reflitam sobre suas práticas, além de estimular a utilização dos indicadores como ferramenta importante na promoção de uma assistência de qualidade. **Referências:** 1. Schatkoski AM, Wegner W, Algari S, Pedro ENR. Segurança e proteção à criança hospitalizada: revisão de literatura. Rev. Latino-am. Enfermagem. [online]. 2009; 17(3): 410-16; 2. Fassini P, Hahn GV. Riscos à segurança do paciente em unidade de



Trabalho 1666

internação hospitalar: concepções da equipe de enfermagem. Rev. Enferm. UFSM. 2012; 2(2):290-9; 3. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. The Milbank Quarterly 2005; 83(4):691-729; 4. SILVA, C.P.R.; NORA, A.M. Indicadores de qualidade. In: Leão, E.R. et al (Org.). Qualidade em saúde e indicadores como ferramenta de gestão. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora, 2008. 1-13; 5. Moraes AS, Melleiro MM. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. Rev. Eletr. Enf. [Internet]. 2013; 15(1):112-20.

Descritores: Serviço Hospitalar de Emergência; Indicadores de Qualidade em Assistência à saúde; Enfermagem.

EIXO II - Interfaces da Enfermagem com práticas profissionais e populares de cuidado em saúde.